



FAIRCARE

Inclusion & Self-determination

MODULE 3.1

communication



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

- Prozess in der zwischenmenschlichen Interaktion, der den Austausch von Informationen, Ideen und Emotionen ermöglicht
- findet zwischen zwei oder mehr Menschen statt
- Kommunikation ist eine Kompetenz → kann also gelernt werden

Definition "Kommunikation"





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Effektive Kommunikation

- Effektivität von Kommunikation wird dadurch bestimmt, wie gut eine vermittelte Botschaft von der anderen Person empfangen und verstanden wird
- die Qualität der Kommunikation hat einen entscheidenden Einfluss auf eine unterstützende und harmonische Beziehung
- Herausforderungen und Konflikte können konstruktiver gelöst werden und zu sogar zur Verbesserung der Beziehung führen





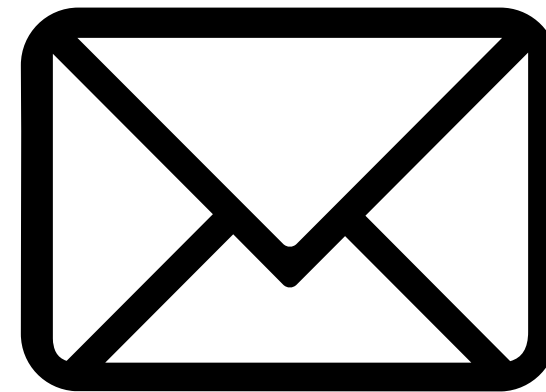
FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Sender-Empfänger Modell

Sender

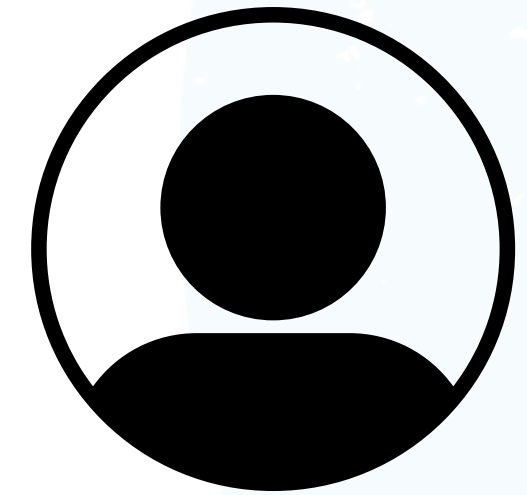


- möchte etwas mitteilen
- verschlüsselt sein
Anliegen in erkennbare
Zeichen



→ die Nachricht

Empfänger



- muss das wahrnehmbare
Gebilde entschlüsseln



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

- Gesendete und empfangene Nachricht stimmen meist überein → Verständigung gelingt
 - Empfänger kann zurückmelden, wie die Nachricht verstanden wurde
 - Sender überprüft dadurch, ob seine Absicht richtig angekommen ist
 - Diese Rückmeldung nennt man Feedback
- eine einzige Nachricht kann mehrere Botschaften gleichzeitig beinhalten

Sender-Empfänger Modell





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Die vier Seiten einer Nachricht

Beispiel: "Sie haben Ihr Glas noch nicht ausgetrunken."

Sachinhalt

- sachliche Informationen
- Beispiel: Das Glas ist noch nicht leer.

Beziehung

- Aussage, wie jemand über eine Beziehung denkt, wie man zueinander steht
- Beispiel: Ich kümmere mich um Sie.

Selbstoffenbarung

- Informationen, die jemand über sich selbst preisgibt bspw. das Verständnis der eigenen Rolle, die Befindlichkeit
- Beispiel: Die Pflegekraft zeigt: Ich mache mir Sorgen.

Appell

- das Ziel des Senders, etwas, dass er beim Empfänger erreichen möchte
- Beispiel: Bitte trinken Sie noch etwas.



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

- Methode der Gesprächsführung
- Ziel: Verbesserung des gegenseitigen Verständnisses
- Einfühlen in Gedanken und Gefühle des Gegenübers
- Perspektive wird nachvollzogen, ohne vorschnelle Bewertung
- Standpunkt verstehen, ohne ihn übernehmen zu müssen
- Fördert Verständnis für zunächst unlogisch erscheinendes Verhalten
- Herausforderung: Fokus auf Zuhören statt auf eigene Gegenargumente

Aktives Zuhören





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Aktives Zuhören

Grundregeln

- **Empathie:** Hineinversetzen und Hineinfühlen in die Kommunikationspartner:innen
- **Kongruenz:** Übereinstimmen verbaler und nonverbaler Signale (bspw. Übereinstimmung des Gesichtsausdrucks mit dem Gesagten)
- **Bedingungslose Akzeptanz:** Bejahen und Respektieren von Kommunikationspartner:innen





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Aktives Zuhören

Stufe 1: Aufmerksamkeit zeigen

- Blickkontakt, offene Körperhaltung, kurze Rückmeldungen („hm“, „ja“)
- Signalisiert Interesse und Aufmerksamkeit
- Wichtig: authentisch, nicht mechanisch

Stufe 2: Inhalt verstehen

- Kernaussagen in eigenen Worten zusammenfassen
- Verständnis überprüfen
- Fokus auf zentrale Aussagen

Stufe 3: Gefühle spiegeln

- Emotionen des Gegenübers in Worte fassen
- Vermutungen äußern („Ich habe den Eindruck...“)
- Korrekturen zulassen und respektieren



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

- Methode für respektvollen Austausch
- Fokus auf eigene Emotionen und Bedürfnisse statt auf Vorwürfe
- Ziel: Vermeidung von Verletzungen in der Kommunikation
- Klare Trennung von Wahrnehmung und Interpretation
- Beobachtungen werden möglichst neutral und sachlich beschrieben
- Eigene Bewertungen und Schlussfolgerungen werden bewusst als solche formuliert
- Dadurch wird Transparenz geschaffen und Missverständnisse werden reduziert

Gewaltfreie Kommunikation





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Gewaltfreie Kommunikation

1 Beobachtung

Die Situation oder das Verhalten des Gegenübers wird möglichst sachlich beschrieben.

2 Gefühl

Die eigene Reaktion auf die beschriebene Situation oder das Verhalten werden benannt.

3 Bedürfnis

Die aus den Gefühlen resultierenden Bedürfnisse werden beschrieben.

4 Bitte

Zuletzt wird eine Bitte an das Gegenüber formuliert. Im Gegensatz zu einer Forderung kann eine Bitte als eine Einladung nach der Suche einer gemeinsamen Lösung verstanden werden.



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

- Nonverbale Kommunikation umfasst alle Formen der Kommunikation ohne gesprochene Sprache
- Sie hilft, Bedeutung zu verdeutlichen, besonders wenn verbale Botschaften unklar oder interpretationsbedürftig sind
- Mehr als die Hälfte einer Botschaft wird durch nonverbale Kommunikation vermittelt

Nonverbale Kommunikation





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Blickkontakt

Mimik - Gesichtsausdruck
einer Person

Gestik - Körperbewegungen
bei der Kommunikation

Pantomimik - Kommunikation
durch Körperbewegung und -
haltung

Staffage - äußerliche
Merkmale einer Person bspw.
Kleidung, Friseur etc.

taktile Kommunikation -
Kommunikation durch
Berührung

Proxemik - räumliche Distanz
bzw. Nähe zu einer Person

Nonverbale Kommunikation





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Alternative Kommunikationsformen

- Unterstützte Kommunikation (UK): Hilfen für Menschen mit fehlender oder eingeschränkter Lautsprache
- Ziel: Verständigung ermöglichen und verbessern
- Alternative Kommunikation:
 - Ersatz für gesprochene Sprache
 - Für Menschen ohne Lautsprache
- Ergänzende Kommunikation:
 - Unterstützung der vorhandenen Lautsprache
 - Erleichtert Verstehen und Verständigung





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Alternative Kommunikationsformen

Körpereigene Kommunikationsformen

- Körpereigene Kommunikationsformen: Mimik, Gestik, Blick, Körperbewegung und Laute
- Hohe gesellschaftliche Akzeptanz, da sie von allen Menschen genutzt werden
- Zentrale Bedeutung für Personen mit eingeschränkter Lautsprache
- Gebärden: anerkannte visuelle Kommunikationsform (z. B. Deutsche Gebärdensprache mit eigener Grammatik)

Hilfsmittelgestützte Kommunikationsformen

- nicht elektronische Kommunikationsformen
 - Nutzung von Gegenständen, Fotos, Zeichnungen, grafischen Symbolen, Schrift für Kommunikation
- elektronische Kommunikationshilfen
 - auch Sprachausgabegeräte
 - entweder digitalisierte Sprache (sprechende Tasten etc.) oder synthetisch erzeugte Sprache (Tablets, Computer etc.)



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Alternative Kommunikationsformen

Leichte Sprache

- Speziell für Menschen mit Behinderungen und Lernschwierigkeiten
- Einfache Version der Standardsprache
- Teilbereich von Barrierefreien Informationen
- Ziel: Informationen verständlicher machen
- Verwendung einfacher Worte, kurzer Sätze und klarer Struktur
- Sprachstufen A2 bis A1

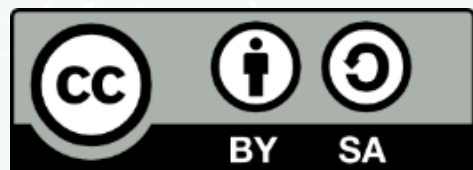
Einfache Sprache

- Vereinfachte Version der Umgangs- bzw. Alltagssprache
- „Bürgernahe“ Sprache
- Sprachstufe B1
- Kürzere Sätze, einfacherer Satzbau
- Vermeidung von Fremdwörtern, Fachbegriffen und Metaphern
- Ziel: möglichst viele Menschen informieren und erreichen
- Auch für Menschen mit geringer Lesekompetenz



FAIRCARE

Inclusion & Self-determination



Co-funded by
the European Union

Dieses Werk ist unter der Lizenz CC BY-SA 4.0 lizenziert. Eine Kopie dieser Lizenz finden Sie unter:
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden

Dr.in Julia Fischer | Lisa Risch